

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau hanya sebagian saja dari karya tulis atau menggunakan sebagian atau seluruh isi karya tulis tersebut untuk:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## TUGAS AKHIR

### **PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN STASIUN PENGISIAN BAHAN BAKAR UNTUK UMUM (SPBU CODO.13.293.622) PT. TANDANO ALAM JAYA PADA MASA COVID-19 DI INDRAGIRI HULU RIAU**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Ahli Madya (Amd)  
Jurusan D3 Manajemen Perusahaan*



Oleh :

**AURELIA AMELIA PUTRI**  
**NIM.01870221345**

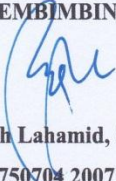
**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2021**

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PERSETUJUAN  
TUGAS AKHIR**


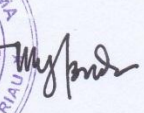
Nama : Aurelia Amelia Putri  
NIM : 01870221345  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Program Studi : D3 Manajemen Perusahaan  
Judul Tugas Akhir : **PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PELAYANAN STASIUN PENGISIAN BAHAN BAKAR  
UNTUK UMUM (SPBU CODO.13.293.622) PT.  
TANDANO ALAM JAYA PADA MASA COVID-19 DI  
INDRAGIRI HULU RIAU**

DISETUJUI OLEH  
PEMBIMBING

  
Qomariah Lahamid, S.E, M.Si  
NIP. 19750704 200710 2 001

MENGETAHUI

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

  
  
Dr. Hj. Mahyarni, S.E., M.M  
NIP. 19700826 199903 2 001

Ketua Jurusan  
D3 Manajemen Perusahaan

  
Qomariah Lahamid, SE, M.Si  
NIP. 19750704 200710 2 001



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PENGESAHAN

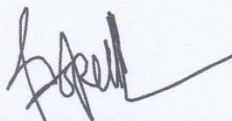
### TUGAS AKHIR

NAMA : AURELIA AMELIA PUTRI  
NIM : 01870221345  
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
JURUSAN : D-III MANAJEMEN PERUSAHAAN  
JUDUL : Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan  
Stasiun Pengisian Bahan Bakar Untuk Umum (SPBU  
CODO.13.293.622) PT.TANDANO ALAM JAYA  
PADA MASA COVID-19 DI INDRAGIRI HULU  
RIAU

HARI/TGL UJIAN : JUM'AT, 23 JULI 2021

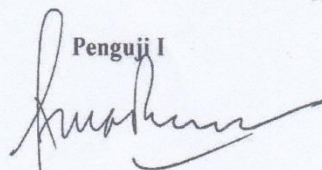
Panitia Penguji:

Ketua Penguji

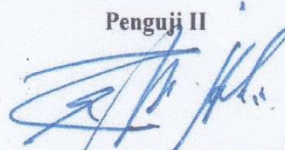


Nasrullah Djamil, S.E, M.Si, Ak  
NIP. 19780808 20710 1 003

Anggota



Riki Hanri Malau, S.E, MM  
NIP. 19710124 20071 1 020



M. Rachmadi, S.E, MM  
NIK. 130717111

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamiin, segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN STASIUN PENGISIAN BAHAN BAKAR UNTUK UMUM (SPBU CODO.13.293.622) PT.TANDANO ALAM JAYA PADA MASA COVID-19 DI INDRAGIRI HULU RIAU”**. Sebagai persyaratan kelulusan pada Program Studi D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bimbingan, dorongan, bimbingan serta keterangan-keterangan dari berbagai pihak, yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi, oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih kepada :

Yang terhormat Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Yang terhormat Ibu Dr. Mahyarni, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

Yang terhormat Ibu Qomariah Lahamid, S.E, M.Si selaku Ketua Jurusan D3 Manajemen Perusahaan.

Yang terhormat Ibu Abdina Ilosa, SAP,MPA selaku Sekretaris Jurusan D3 Manajemen Perusahaan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Yang terhormat Bapak Mahendra Romus, Dr, S.P, M.Ec selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan nasehat dan bimbingan kepada penulis dalam bidang akademik

Yang terhormat Ibu Qomariah Lahamid, S.E, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

Para Dosen Program Studi D3 Manajemen Perusahaan yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis selama menjalani perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

8. Kepada Ibu Yurnalisa, Amd selaku Pihak PT.Tandano Alam Jaya yang telah membantu dan membimbing penulis mulai dari kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) hingga penyusunan Tugas Akhir ini selesai.

9. Yang teristimewa Orang Tua tercinta, Ayah Alsap Gensi, Ibu Delfi Nofrita, Kakak Geofani Evita, S.Ikom, Adik Mhd. Diky Reza. Terimakasih atas segala pengorbanan, dukungan, kasih sayang dan doa yang telah diberikan kepada penulis selama ini. Beserta keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan motivasi, semangat dan doa demi keberhasilan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Sahabat-sahabat penulis Dania Isnani, Nindy Dwi Putri, Widya Sari, yang telah memberikan dukungan, motivasi, semangat serta saran-saran demi kemajuan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

11. Dan semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu hingga Tugas Akhir ini selesai.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan baik itu yang disengaja maupun yang tidak disengaja, dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan serta pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan tersebut dan tidak menutup diri terhadap segala saran, kritik serta masukan yang bersifat konstruktif bagi diri penulis. Akhir kata semoga bermanfaat bagi penulis sendiri, institusi pendidikan, dan masyarakat.

Pekanbar, 29 April 2021

Aurelia Amelia Putri

UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1.4 Metode Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
2.1 Sejarah Berdirinya PT.Tandano Alam Jaya .....	11
2.2 Visi dan Misi PT.Tandano Alam Jaya .....	12
2.3 Struktur Organisasi PT.Tandano Alam Jaya.....	13
<b>BAB III TINJAUAN TEORI</b>	
3.1 Pengertian dan Definisi Standar Operasional Prosedur (SOP) .	21
3.2 Landasan Standar Operasional Prosedur (SOP).....	23
3.3 Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP).....	24
3.4 Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP).....	26
3.5 Pengertian Pelayanan .....	32
3.6 Pengertian Pelayanan Prima.....	34
3.7 Tujuan Pelayanan Prima .....	35
3.8 Manfaat Pelayanan Prima .....	35
3.9 Fungsi Pelayanan .....	36
3.10 Konsep Dasar Pelayanan.....	36
3.11 Komitmen Pelayanan .....	39
3.12 Standar Pelayanan .....	40
3.13 Tinjauan Praktek .....	41

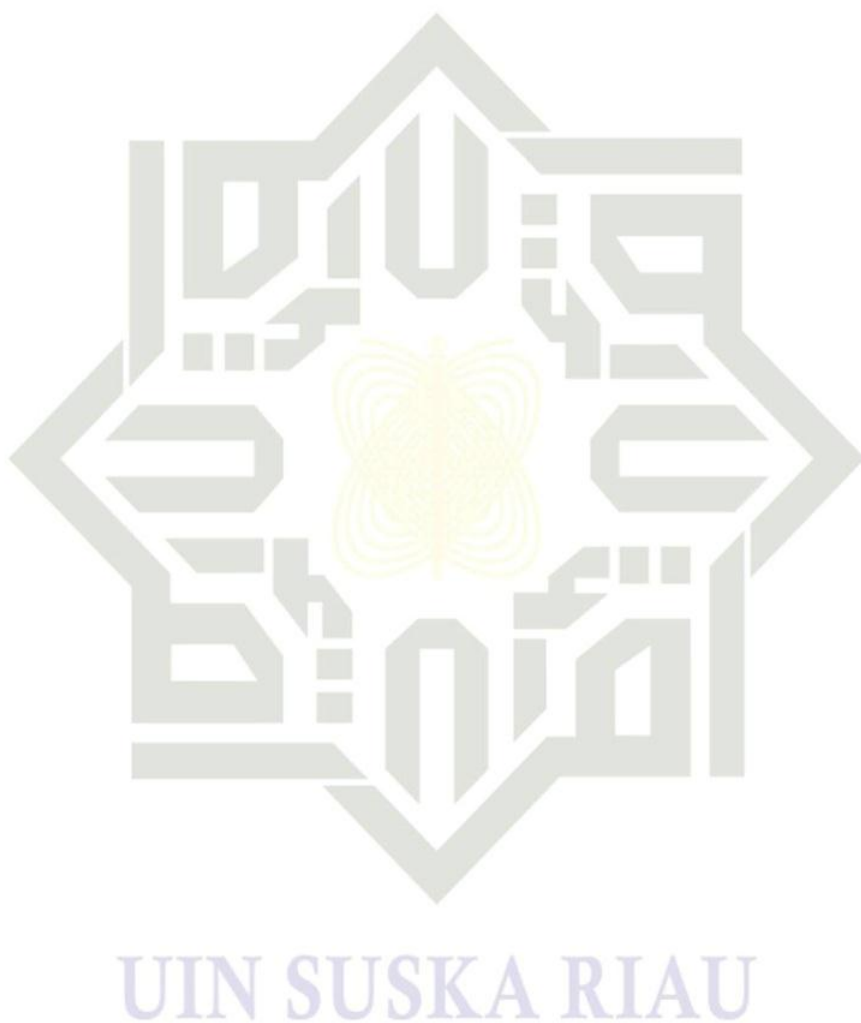
## BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan .....	60
4.2 Saran.....	53

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

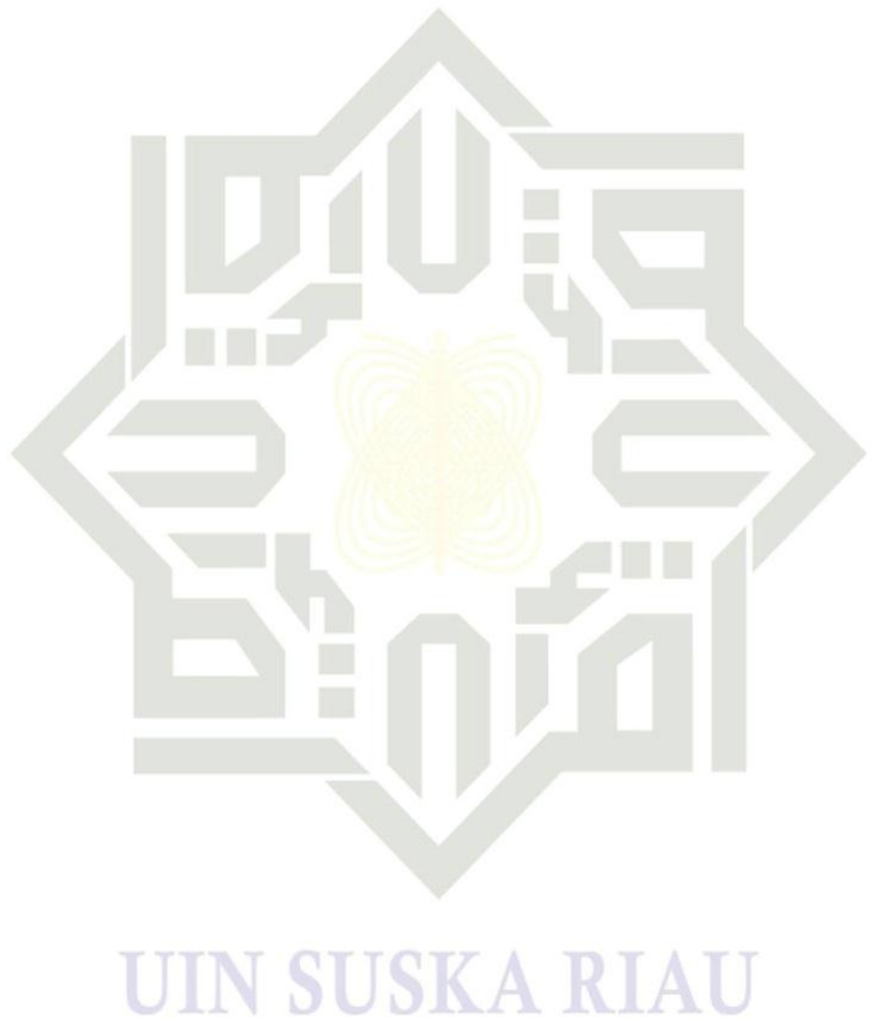
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Data Jumlah Penjualan PT.Tandano Alam Jaya pada Tahun 2020.	5
---------	---	---

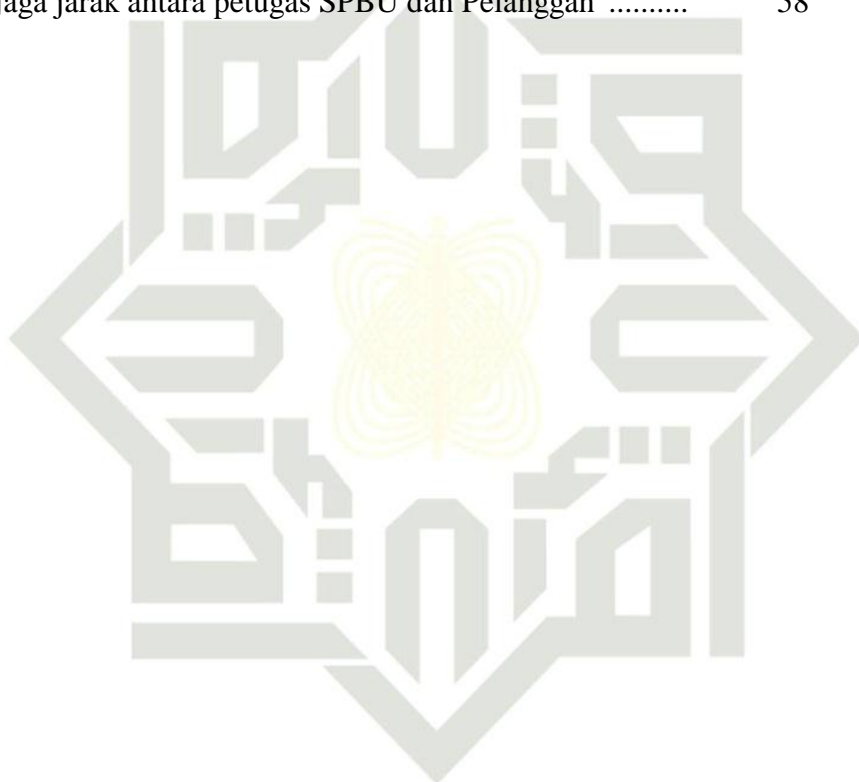


1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

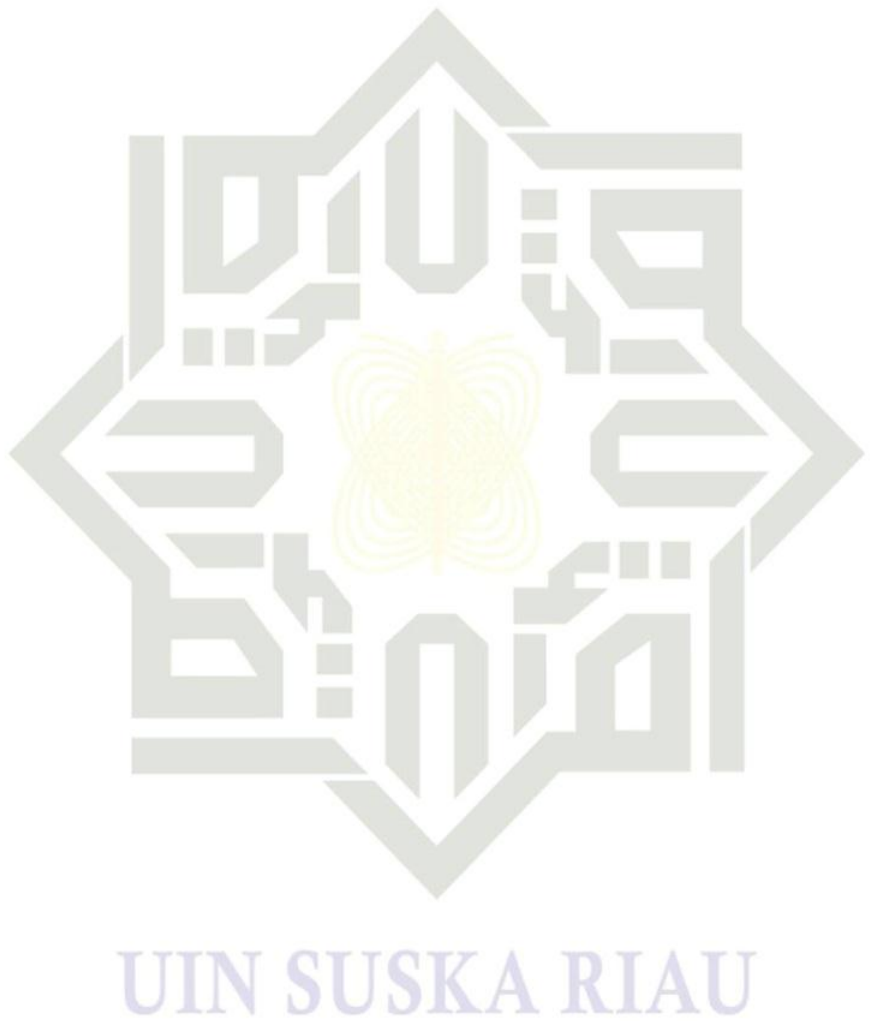
Gambar 2.1	Struktur Organisasi PT.Tandano Alam Jaya .....	14
Gambar 3.1	Penggunaan Masker Pada Karyawan SPBU .....	56
Gambar 3.2	Penggunaan masker, Face Shield, dan Sarung Tangan .....	56
Gambar 3.3	Melakukan Pembersihan di Dispenser SPBU .....	57
Gambar 3.4	Penyemprotan Disinfektan di daerah Mushola .....	57
Gambar 3.5	Melakukan Penyemprotan Disinfektan di Dispenser SPBU .....	58
Gambar 3.6	Menjaga jarak antara petugas SPBU dan Pelanggan .....	58



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 2 : SPBU PT.Tandano Alam Jaya
- Lampiran 3 : Wawancara Bersama Ibu Yurnalisa, A,Md



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan hak mutlak yang diperlukan oleh perusahaan, agar dalam menjalankan operasi sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dan juga merupakan satu set intruksi tertulis yang digunakan untuk kegiatan rutin atau aktivitas yang berulang kali dilakukan. Sistem ini berfungsi sebagai acuan dan dapat memperlancar arus bisnis antara pegawai/karyawan, unit kerja, dan pihak yang terkait dalam suatu usaha sebagai dasar hukum apabila terjadi penyimpangan.

SOP memiliki manfaat sebagai dokumen referensi mengenai bagaimana cara/proses menyelesaikan suatu pekerjaan. Salah satu solusi untuk mengurangi terjadinya berbagai macam masalah dalam suatu perusahaan serta untuk meningkatkan perbaikan secara berkelanjutan adalah dengan menerapkan SOP. Hampir semua lembaga yang ada di Indonesia atau bahkan di dunia mempunyai standar operasional prosedur (SOP). Tidak hanya dunia Pemerintahan, Pendidikan, dan lain sebagainya, suatu perusahaan juga mempunyai SOP di setiap departemen yang ada di perusahaan tersebut. Seluruh kegiatan operasional perusahaan di setiap bidang memerlukan suatu sistem atau standar untuk mengetahui apakah produk yang dihasilkan suatu perusahaan sudah sesuai standar yang ada atau tidak dan untuk melihat kinerja karyawan di perusahaan tersebut.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Adanya SOP akan membantu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan, perusahaan memberikan suatu rancangan berupa SOP yang menjadi pedoman karyawan dalam melakukan tugasnya dan untuk meminimalisasi kesalahan saat melakukan tugas masing-masing karyawan. Sedangkan menurut Budihardjo (2014) standar operasional prosedur (SOP) adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur.

Indonesia adalah negara yang termasuk kategori berkembang. Dengan perkembangan ekonomi yang cukup pesat juga diimbangi dengan pertumbuhan penduduk yang terus meningkat, terutama di kota-kota besar. Hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya pembelian alat transportasi bersifat pribadi maupun yang bersifat umum dari penyedia layanan jasa transportasi. Peningkatan jumlah pembelian pun terus bertambah dari tahun ke tahun.

Terjadinya peningkatan jumlah kendaraan bermotor dari tahun ke tahun yang demikian pesat di Indonesia. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang sedemikian pesat membuat kebutuhan akan bahan bakar kendaraan terus meningkat dan diimbangi dengan meningkatnya jumlah SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam dunia usaha yang bergerak di bidang pelayanan jasa, pengendalian kualitas jasa merupakan suatu usaha yang sifatnya menjaga agar kualitas jasa yang diberikan oleh pihak penyedia jasa, minimal senantiasa mempertahankan yang sudah atau bahkan lebih meningkatkan mutu pelayanan sehingga pada akhirnya tercipta suatu pelayanan yang unggul.

Usaha pengendalian kualitas jasa dirasakan penting karena kualitas jasa yang unggul dan senantiasa terjaga keunggulannya dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan memberikan banyak manfaat diantaranya tercipta hubungan harmonis antara penyedia jasa dan pelanggannya, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan dan membuat reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan.

Dalam masa covid-19 ini banyaknya ditemukan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) yang melanggar protokol kesehatan dengan kesalahan tidak menjaga jarak antara motor satu dan lainnya, begitu juga dengan karyawan tidak memiliki jarak dengan konsumen. Maka dari itu PT. Pertamina telah menyiapkan protokol atau standar operasional prosedur (SOP) di SPBU. Protokol tersebut berlaku untuk pekerja, pelanggan, pemasok maupun mitra selama operasional di SPBU. Protokol antisipasi covid-19 ini telah dijalankan dengan baik diseluruh SPBU Pertamina Khususnya SPBU PT. Tandano Alam Jaya. Protokol tersebut diantaranya diterapkan kepada petugas SPBU seperti kewajiban



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menggunakan masker dan sarung tangan serta pengecekan suhu badan. Selain itu, juga dilakukan pembersihan dan penyemprotan disinfektan secara rutin mulai dari dispenser BBM hingga fasilitas toilet dan mushola yang ada di SPBU.

Untuk pelayanan pengisian BBM juga dilakukan beberapa pembaruan, diantaranya terkait dengan jarak aman. Khususnya untuk pelanggan kendaraan roda dua, nantinya diwajibkan turun dari motor dan berdiri disamping motor yang bersebrangan dengan posisi operator. Sedangkan untuk pelanggan roda empat, akan direkomendasikan untuk tetap berada didalam mobil atau apabila diperlukan keluar dari mobil maka diwajibkan berdiri di sisi mobil sambil menjaga jarak aman minimal 1 meter dengan petugas SPBU. Pelanggan juga dianjurkan untuk tetap menggunakan masker sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Berikut berupa data penjualan Stasiun Pengisian Bahan Bakar umum (SPBU) di PT. Tandano Alam Jaya Indragiri Hulu Riau :

## 1.1 Data Jumlah Penjualan PT.Tandano Alam Jaya pada Tahun 2020

TAHUN	BULAN	PERTAMAX 92	PERTAMAX TURBO	PREMIUM	PERTALITE	BIO SOLAR	DEXLITE
2020	Januari	16.958	3.235	321.076	149.176	789.321	6.808
	Februari	11.480	4.630	309.356	99.057	715.625	5.348
	Maret	9.248	4.813	320.463	99.660	736.372	4.405
	April	5.481	4.151	246.407	67.014	671.580	3.394
	Mei	7.937	6.430	289.765	85.501	594.139	4.173
	Juni	6.780	5.281	276.828	84.264	779.346	5.448
	Juli	10.185	4.346	297.390	83.963	837.608	5.413
	Agustus	13.677	7.927	341.529	131.112	919.435	6.701
	September	12.053	8.099	319.650	145.250	922.887	6.798
	Oktober	9.678	7.680	343.067	93.626	1.003.246	7.273
	November	21.173	12.226	277.827	179.106	981.197	7.186
	Desember	30.729	14.074	269.069	328.059	1.032.254	11.863

Sumber : Laporan Penjualan PT.Tandano Alam Jaya Tahun 2020

Dari data jumlah liter penjualan selama tahun 2020 diatas, dapat disimpulkan bahwa banyaknya kendaraan yang mengisi bahan bakar di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umu (SPBU) PT. Tandano Alam Jaya. Maka pentingnya untuk mengikuti anjuran peraturan wajib dari PT. Pertamina dalam mematuhi Protokol Kesehatan sebagai upaya pencegahan penularan virus Covid-19 selama melaksanakan kegiatan pengisian bahan bakar di SPBU CODO.13.293.622 PT.Tandano Alam Jaya.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk mengetahui cara penerapan standar operasional prosedur pelayanan pada PT. Tandano Alam Jaya saat masa pandemi Covid-19 dalam bentuk tugas akhir dengan judul **“Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Untuk Umum (SPBU CODO.13.292.622) PT.Tandano Alam Jaya Pada Masa Covid-19 Di Indragiri Hulu Riau”**.



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## 1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah penelitian ini adalah :

Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan di PT. Tandano Alam Jaya pada masa Covid-19?

Kendala apa saja yang dihadapi pada saat Covid-19 dalam melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan di PT. Tandano Alam Jaya?

Upaya apa saja yang dilakukan oleh PT. Tandano Alam Jaya dalam menghadapi kendala yang di hadapi pada saat Covid-19?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

### a. Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui penerapan standar operasional prosedur pelayanan pada PT. Tandano Alam Jaya
2. Untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh PT. Tandano Alam Jaya pada saat pandemi covid-19
3. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan PT. Tandano Alam Jaya dalam mengatasi permasalahan yang timbul.

### Manfaat

#### 1. Bagi Penulis

Bagi penulis berguna untuk memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan tentang standar operasional prosedur pelayanan di PT.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tandano Alam Jaya. Dan juga untuk memenuhi tugas-tugas dan melengkapi persyaratan untuk memperoleh gelar ahli madya pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Jurusan D3 Manajemen Perusahaan.

## 2. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan dan khususnya dalam menerapkan standar operasional prosedur pelayanan di SPBU PT.Tandano Alam Jaya pada masa Covid-19 dimana harus sangat mematuhi protokol kesehatan yang telah diatur oleh pemerintah.

## 3. Bagi Universitas

Bagi universitas dan penulis selanjutnya bisa dijadikan referensi dalam memecahkan masalah yang sama.

## 1.4 Metode Penelitian

### 1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini dalam mengelola data penulisan tugas akhir, penulis melakukan penelitian di SPBU PT. Tandano Alam Jaya di Indragiri Hulu Riau. Penulisan tugas akhir ini dilakukan dari tanggal 20 April 2021 sampai dengan waktu yang tidak ditentukan.

### Jenis Data

#### a. Data Primer

Merupakan data yang berasal dari sumber yang berwenang menyangkut dengan topik penelitian dan merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**b. Data Sekunder**

Merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara seperti dari studi pustaka dan sumber-sumber data lain secara relevan.

**Metode Pengumpulan Data**

Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

**a. Observasi**

Melakukan penelitian dengan mengamati kegiatan yang berlangsung terjadi ditempat penelitian termasuk obyek yang diteliti.

**b. Wawancara**

Melakukan tanya jawab langsung kepada pihak-pihak yang bersangkutan atau sumbernya langsung yang dapat memberi informasi tentang obyek yang akan diteliti.

**Analisis Data**

Dalam melakukan penelitian ini, metode yang digunakan oleh penulis adalah metode deskriptif, yaitu menggunakan data-data yang berhasil diperoleh dari perusahaan kemudian dikaitkan dengan teori-teori yang relevan dengan pelaporan dan kemudian disimpulkan.



## 1.5 Sistematika Penulisan

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam penulisan laporan ini penulis pembaginya dalam beberapa bab, dan masing-masing bab dibagi menjadi sub bab dengan uraian sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat, metode penelitian, lokasi dan waktu penelitian, jenis data, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini menjelaskan sejarah PT. Tandano Alam Jaya, Visi dan Misi PT. Tandano Alam Jaya dan Struktur organisasi.

### **BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK**

Bab ini menjelaskan tentang Pengertian SOP, Tujuan SOP, manfaat SOP, Pengertian Pelayanan, Manfaat Pelayanan, Tujuan Pelayanan, dan Tinjauan Praktek.

### **BAB IV : PENUTUP**

Bab ini penulis akan menjadikan dua sub yaitu kesimpulan dan saran.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Berdirinya PT. Tandano Alam Jaya

PT. Tandano Alam Jaya adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar untuk Umum). Pengawasan kualitas menyangkut kesesuaian mutu produk BBM terhadap standar yang diserahkan kepada konsumen sesuai dengan badan metrologi. Tujuannya adalah untuk menjamin mutu dan jumlah BBM di SPBU PT. Tandano Alam Jaya mulai dari penerimaan, penimbunan, dan penyaluran agar tetap baik dan memenuhi spesifikasi yang ditetapkan.

Berdasarkan akta nomor : 08 tanggal 06 Februari 2015, dihadapan Notaris Ratu Helda Purnamasari, S.H. M. Kn. Notaris di Kota Pekanbaru, tentang pendirian Perseroan, perseroan ini didirikan dengan nama PT. Tandano Alam Jaya yang berkedudukan dan berkantor pusat di Kota Pekanbaru, dan telah disahkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Azasi Manusia Republik Indonesia Nomor : AHU-0022816 AH.01.11.TAHUN 2015, pada tanggal 25 Februari 2015.

Didalam perjalanan perusahaan ini telah melakukan perubahan Akta yaitu Nomor 02 tanggal 03 Maret 2016, dihadapan Notaris Ratu Helda Purnamasari, S.H. M. Kn tentang penyitaan Rapat Umum Pemegangan Saham Luar Biasa, dan telah disahkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Azasi Manusia Republik Indonesia Nomor : AHU-0040165 AH.01.11. TAHUN 2016, pada tanggal 30 Maret 2016, dan Akta

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No. 01 tanggal 03 April 2017, dihadapan Notaris Ratu Helda Purnamasari, S.H. M. Kn. Tentang Pernyataan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa Perseroan, dan Akta No 07 tanggal 14 Juli 2017, tentang Pernyataan Keputusan Rapat Umum Para Pemegang Saham Luar Biasa dan terakhir dengan Akta No. 10 tanggal 12 Desember 2017, dihadapan Notaris Ratu Helda Purnamasari, S.H. M. Kn, Notaris di Kota Pekanbaru, tentang Pernyataan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa Perseroan tentang Persetujuan Perubahan Kepemilikan Saham Perseroan dan Peningkatan Permodalan Perseroan (Tambahan Modal Disetor) dan Perubahan Susunan Pengurus Perseroan dan telah didaftarkan pada Kementrian Hukum dan Hak Azasi Manusia Republik Indonesia Nomor. AHU.0001809.AH.01.11. Tahun 2018 tanggal 09 Januari 2018.

## 2.2 Visi dan Misi PT.Tandano Alam Jaya

### Visi

PT. Tandano Alam Jaya menjadi perusahaan distributor bahan bakar minyak yang selalu terdepan dalam melayani, memahami, dan memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen khususnya di dunia industri Riau – Indonesia.

### Misi

PT. Tandano Alam Jaya sebagai perusahaan distributor bahan bakar minyak yang berkualitas dalam memberikan pelayanan yang terbaik

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepada konsumen dan menjaga kualitas BBM yang dijual kepada konsumen.

### 2.3 Struktur Organisasi PT.Tandano Alam Jaya

Struktur organisasi adalah suatu pengelompokan aktivitas-aktivitas yang menunjukkan jabatan atau karyawan maupun bidang kerja satu sama lain sehingga dapat menunjukkan kedudukan, wewenang serta tanggung jawab kepada yang lain atau kepada individu tertentu. Struktur organisasi juga mempunyai peranan yang sangat penting, baik dalam perusahaan maupun lembaga atau instansi pemerintah.

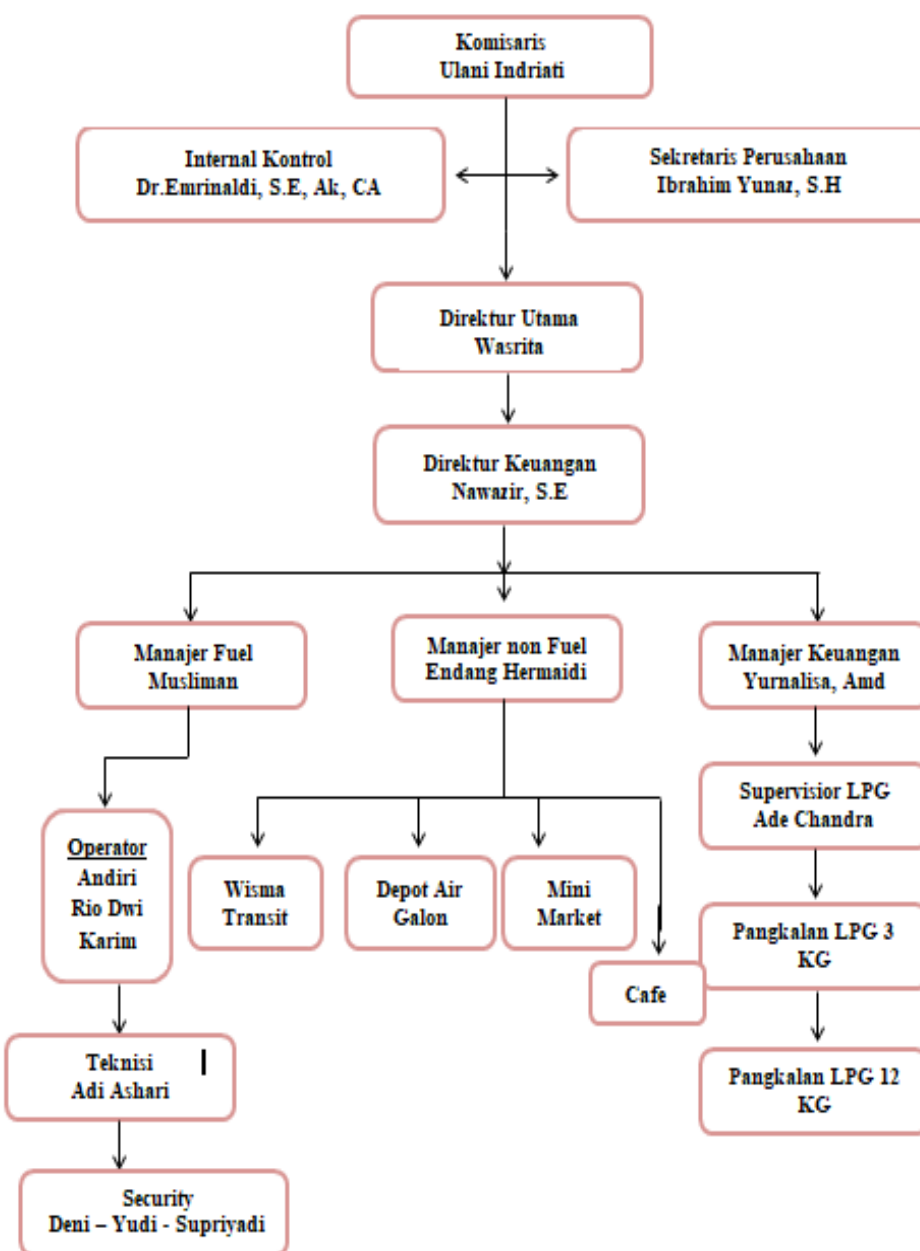
Berdasarkan akta pendirian nomor : 10 Tanggal 12 Desember 2017, maka ditetapkan susunan pengurus perseroan ini adalah sebagai berikut :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperjualbelikan, mengutip, atau menyalin sebagian atau seluruh isi buku ini untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2.1 : Struktur Organisasi PT.Tandano Alam Jaya



Sumber: PT.Tandano Alam Jaya

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun tugas dan wewenang organisasi yang ada di SPBU PT.

Tandano Alam Jaya sebagai berikut :

1. Direktur

Merupakan pimpinan dalam perusahaan ini, tugas dan wewenangnya adalah sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab untuk merumuskan tujuan, rencana, dan kebijakan umum perusahaan.
- b. Memimpin dan bertanggung jawab secara operasional dari seluruh kegiatan perusahaan.
- c. Memberikan tugas kepada masing-masing manager untuk disalurkan kepada masing-masing bawahannya.
- d. Mengawasi dan memberikan penilaian terhadap pelaksanaan kegiatan perusahaan.

2. Manajer Operasional

- a. Mengawasi dan memimpin seluruh kegiatan operasional dan administrasi penerimaan, penimbunan dan penjualan BBM di SPBU.
- b. Mengawasi dan mengecek persediaan BBM pada monitor tangki pendam.
- c. Membina hubungan baik dengan PT. Pertamina (persero), aparat pemerintah dan tokoh masyarakat di sekitar SPBU.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Membuat laporan penerimaan mingguan dan bulanan, stok, penjualan BBM dan non BBM dan bisnis lainnya secara keseluruhan kepada manajer.
  - e. Mengusulkan penilaian kinerja foreman (reward, punishment, dan training).
3. Supervisor
- Tugas dan wewenangnya adalah sebagai berikut :
- a. Mengawasi seluruh kegiatan operasional pada setiap operator di SPBU.
  - b. Melaksanakan kegiatan penerimaan SPBU, dengan didampingi oleh security.
  - c. Melakukan kontrol keuangan dilingkungan SPBU
  - d. Mengelola bisnis BBM, non BBM, dan bisnis lainnya di SPBU sesuai dengan target yang ditentukan.
  - e. Bertanggung jawab terhadap pengamanan sarana dan fasilitas SPBU, keselamatan kesehatan kerja dan lingkungan, serta mengelola sumber daya manusia di SPBU.
4. Manajer Keuangan/ Administrasi Akuntansi
- Tugas dan wewenangnya antara lain :
- a. Melaksanakan administrasi keuangan operasional BBM, non BBM dan bisnis lainnya di SPBU.
  - b. Melakukan pencatatan dan pembukuan seluruh transaksi keuangan harian.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Membuat laporan penjualan dan keuangan bulanan (arus kas, ikhtisar rugi/laba) serta disajikan dalam bentuk tabel dan grafik.
  - d. Melakukan kegiatan penebusan BBM dan non BBM dan penagihan piutang pihak ketiga (pelanggan).
  - e. Menerima, mengklarifikasi, mencatat dan menata surat-surat serta administrasi perusahaan.
  - f. Melaksanakan pembayaran listrik, telepon, air dan biaya umum lainnya.
  - g. Melaksanakan pembayaran gaji pekerja di SPBU.
  - h. Melakukan pencatatan administrasi data personalia.
  - i. Mengawasi pelaksanaan pekerjaan cleaning service.
5. Operator SPBU
- Tugas dan wewenangnya adalah sebagai berikut :
- a. Mengoperasikan dispenser (dispenser pump) untuk melayani penjualan kepada konsumen berdasarkan standar operasi pelayanan konsumen yang diberlakukan.
  - b. Mampu mengoperasikan alat pemadam api, bila diperlukan.
  - c. Mencatat setiap jumlah transaksi, sesuai dengan data totalisator dispenser dengan jumlah uang hasil penjualan dan membuat laporan penjualan harian sesuai shift, selanjutnya dilaporkan kepada keuangan/kasir.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Menerima pembayaran dan memberikan uang kembalian sesuai dengan jumlah transaksi membuat bon dan kuitansi atas permintaan konsumen.
  - e. Menjaga keselamatan dan keamanan kerja.
  - f. Mengatur antrian kendaraan konsumen disekitar dispenser.
  - g. Berperan aktif dalam menjaga kebersihan peralatan dan lingkungan SPBU.
  - h. Sigap dan tanggap dalam mengambil tindakan dalam keadaan darurat.
  - i. Pastikan 4 (empat) hal kepada pelanggan oleh operator :
    - Pastikan mesin kendaraan telah dimatikan.
    - Pastikan tidak menggunakan HP saat pengisian BBM.
    - Pastikan tidak menyalakan rokok.
    - Pastikan Nozzle telah dicabut dari tangka kendaraan pelanggan.
6. Security (keamanan)
- Tugas dan wewenangnya adalah sebagai berikut :
- a. Melakukan pengamanan sasaran dan fasilitas, pekerja dan konsumen di area SPBU.
  - b. Mengatur ketertiban arus lalu lintas kendaraan konsumen di area SPBU dan mengatur jarak antrian kendaraan yang akan mengisi BBM.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Melakukan koordinasi dengan aparat dan tokoh masyarakat setempat.
- d. Mengisi log book situasi dan kondisi keamanan di area SPBU dan sekitarnya.
- e. Mengaktifkan dan memutuskan aliran listrik sesuai kebutuhan.
- f. Memeriksa untuk memastikan bahwa alat pengaman peralatan berfungsi dan dalam keadaan terkunci atau aman.
- g. Menutup jalur masuk dan keluar bila SPBU tidak beroperasi.
- h. Melakukan serah terima piket shift berupa serah terima di buku mutasi dan diketahui oleh supervisor atau foreman yang bertugas.
- i. Melakukan tindakan penyelamatan sesuai prosedur yang berlaku, apabila terjadi kebakaran di areal SPBU.
- j. Mencatat setiap identitas kendaraan dan keadaan tubuh fisik konsumen setiap terjadi suatu peristiwa dan bersama foreman yang sedang bertugas, melaporkan kepada pihak yang berwajib apabila ada suatu peristiwa yang memerlukan bantuan pihak berwajib.
- k. Apabila terjadi pencurian, security wajib melakukan penanganan :

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Mengamankan tempat kejadian perkara.
- Bersama Foreman berkoordinasi dengan pihak kepolisian. Langkah-langkah tindak lanjut.

7. Teknisi

Tugas dan wewenangny adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan perbaikan pada mesin operator, mesin tangki pendam, mesin pompa, komputer pada monitoring penjualan BBM, komputer pada monitoring persediaan BBM pada tangki pendam, dan sebagainya.
- b. Melakukan maintenance atau perawatan pada mesin-mesin di SPBU, termasuk pada komputer-komputer di SPBU.
- c. Mengecek dan menghidupkan atau mematikan seluruh penerangan di area SPBU.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1 Kesimpulan

SOP SPBU PT. Tandano Alam Jaya. SPBU PT.Tandano Alam Jaya menggunakan alat pengukur kualitas dan kuantitas lebih akurat, sehingga kualitas dan kuantitasnya lebih terjamin. SPBU juga menerapkan monitoring yang ketat, serta akan melakukan test kecepatan berkala dengan batas toleransi akurasi yang lebih ketat daripada SPBU lainnya.

Tes ini dilakukan untuk menjamin ketepatan takaran. Pompa yang telah melewati batas toleransi akan dilakukan kalibrasi ulang oleh Dinas Metrologi, agar kualitas bahan bakar tetap terjamin.

2. Manajer Operasional mempunyai tugas mengawasi dan memimpin seluruh kegiatan operasional yang dilaksanakan di SPBU. Umumnya pelanggan menginginkan pelayanan yang sempurna, namun ada kalanya pelayanan tersebut tidak terpenuhi. Bila perlu, ambil tindakan yang diperlukan seperti mencatat, mencari data, mengecek apakah komplain tersebut benar atau tidak.

Bagi sebuah SPBU kualitas pelayanan termasuk hal penting yang sangat diperhatikan. Dengan hal tersebut pihak SPBU PT.Tandano Alam Jaya melakukan tes untuk menjamin ketepatan takaran. Pompa yang tela melewati batas tolerensi akan dilakukan kalibrasi ulang oleh Dinas Metrologi.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Agar memiliki rasa kepercayaan pelanggan maka disaat sebelum melakukan pengisian BBM kepada kendaraan pelanggan baiknya sebagai opertor SPBU memberitahu bahwa angka meteran dimulai dari angka Nol. Apabila hal tersebut tidak dilakukan bisa memunculkan argumen atau ketidakpercayaan pelanggan kepada SPBU. Maka dapat disimpulkan dari hal kecil dengan memberitahu kepada pelanggan bisa memberikan dampak yang baik bagi SPBU.

Tidak dapat dipungkiri apabila terdapat SPBU yang mengalami kerugian dalam penjualannya. Maka dari itu diperlukanya pencatatan jumlah transaksi sesuai dengan data totalisator dengan jumlah hasil penjualan. Dan membuat laporan harian bahkan bulanan. Hal tersebut diwajibkan kepada Operator SPBU, pihak Manajer Operasional sebagai yang mengawasi dan memimpin kegiatan di SPBU. Dan pihak Manajer Operasional akan melaporkan kepada pihak Manajer Keuangan dan menaggung jawabkan laporan yang telah diserahkan. Dari data penjualan yang telah diberikan pihak Manajer Operasional maka pihak Manajer Keuangan akan membuat laporan penjualan dan keuangan bulanan. Dari data yang telah diolah, maka dapat ditentukanya rugi atau tidaknya pendapatan atau penjualan SPBU pada bulan bulan tertentu.

Sikap seorang Operator SPBU merupakan hal utama yang diperhatiakn oleh seorang pelanggan. Bukan hanya sekedar baik, ramah. Tetapi banyak sikap lainnya yang perlu sangat diperhatikan. - Tark nozzle

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keluar dari tengki kendaraan pelanggan dengan hati-hati. Sikap sopan dan santun adalah WAJIB, walaupun pelanggan bersikap negatif kepada kita. Sikap yakin dan percaya diri harus dimiliki setiap petugas. Tanpa sikap percaya diri kita tidak akan dapat meyakinkan dan membuat pelanggan percaya kepada kita. Dalam melayani selalu dengan senyum, walaupun menghadapi pelanggan yang sedang emosi. Hal hal yang berupa keselamatan harus sangat amat diperhatikan baik dari operator SPBU nya maupun pelanggan.

Dan disaat masa Pandemi Covid-19 seperti saat ini maka kita seluruhnya diwajibkan mengikuti protokol kesehatan, seperti penggunaan masker, kewajiban menjaga jarak. Hal ini dilakukan untuk menciptakan rasa aman, nyaman, bagi Operator SPBU dan pelanggan.

Tahap tahap yang telah diuraikan harus dikaukan dengan sanagt tepat, hati-hati, dan teliti. Karna apabila melakukan kesalahan bisa terjadi akibat yang sangat fatal. Sanagt tidak dianjurkan menggunakan aksesoris berbahan logam. Agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan

## 4.2 Saran

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan penulis dan setelah peneliti tentan Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayan SPBU ODO13.293.622, hingga penulis dapat menyarankan :

1. Lebih memperhatikan hal yang dianggap sepele tetapi sangat berpengaruh bagi SPBU
2. Lebih meningkatkan rasa peduli atau perhatian kepada pelanggan.
3. Menciptakan rasa nyaman, aman terhadap pelanggan.



## DAFTAR PUSTAKA

1. Hidayat, A. G. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen HRD PT. Sumber Maniko Utama. *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, 181-189.
2. Rista Atmadjati, S. (2018). *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
3. Sudihardjo, I. M. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Jakarta: Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Grup).
4. Sukawatiningsih, W. R. (2019). *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*. Yogyakarta: UNY Press.
5. Halim, F. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
6. Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
7. Kamaruddin Sellang, S. M. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Qiara Media Partner.
8. Lina. (2021). *Kumpulan Best Practice dan Penelitian Tindakan*. Sleman: Penerbit Deppublisher.
9. Nashar. (2017). *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Pamekasan: Duta Media Publishing.
10. Pamekas, M. (2021). *Pelayanan Prima*. Klaten, Jawa Tengah: Penerbit Lakeisha.
11. Rifka. (2017). *Step By Step Membuat SOP*. Yogyakarta: Huta Publisher.
12. Sani. (2012). Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan Memberikan Bangunan (IMB) di Kota Pontianak. *ISSN1693-9093*, 156-163.
13. Soemoudiadiwidjaja, A. T. (2014). *Mudah Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Jakarta: Penebar Plus\* (Penebar Swadaya Grup).
14. Sumiyati, S. (2019). *Produk Kreatif dan Kewirausahaan Akuntansi dan Keuangan Lembaga*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
15. Winata, S. V. (2016). Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) pada Chocoblab. *Jurnal Manajemen dan Start Up Bisnis*, 77-86.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

Halaman Diindungi Undang-Undang

© Himpunan Pelajar Kipta UIN Suska Riau

Sate Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Daftar Petanyaan Wawancara

Berikut ini adalah daftar pertanyaan wawancara peneliti dengan Ibu Analisa, A.md selaku pihak dari PT.Tandano Alam Jaya :

1. Apa saja Standar Operasional Prosedur (SOP) di SPBU PT.Tandano Alam Jaya ?

Dalam masa Pandemi Covid-19 ini, Apakah ada SOP khusus dalam menghindari terjadinya penulran Virus Covid-19 ?

3. Apakah pihak SPBU PT.Tandano Alam Jaya telah melaksanakan SOP tersebut dengan baik?

4. Apa saja kendala yang dihadapi dalam aktivitas pengisian bahan bakar?

5. Bagaimana Upaya yang dilakukan pihak SPBU PT.Tandano Alam Jaya dalam mengatasi kendala tersebut ?

## Lampiran 2 : SPBU PT.Tandano Alam Jaya

1.
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Lampiran 3 : Wawancara dengan Ibu Yurnalisa, A.md sebagai Manajer

#### Keuangan



Hak Cipta

1. Dilarang

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## PT. TANDANO ALAM JAYA

Jalan Lintas Timur Berapit Kec. Seberida Kab. Indragiri Hulu - Riau

Email: [Tandano@rocketmail.com](mailto:Tandano@rocketmail.com)

Belilas, 17 Maret 2021

Nomor. : 13/Intern.Control/13/III/2021  
Lamp. : -  
Hal. : **Jawaban Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekono`mi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.  
Di Tempat

Dengan hormat  
Sehubungan dengan permintaan Bapak, untuk membantu penyelesaian penulisan laporan penelitian mahasiswa atas nama Aurelia Amelia Putri (01870221345), kami atas nama perusahaan PT. Tandano Alam Jaya siap membantu menyediakan data yang dibutuhkan untuk kegiatan penelitian tersebut, yang kami nilai tidak bertentangan dengan kepentingan perusahaan dan tidak merupakan rahasia perusahaan

Demikian kami sampaikan, atas perhatian Bapak kami ucapkan terimakasih

Hormat Kami,  
PT. Tandano Alam Jaya

Yurnalisa  
Manager Keuangan



## RIWAYAT HIDUP PENULIS



**AURELIA AMELIA PUTRI**, lahir pada tanggal 13 Oktober 2000. Anak Kedua dari Tiga bersaudara, dari pasangan Ayahanda Alsap Gensi dan Ibunda Delfi Nofrita. Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis adalah SDN 29 Pekanbaru, lulus pada tahun 2012. Setelah itu, penulis melanjutkan sekolah ke MTsN Bukit Raya Pekanbaru selama 3 Tahun (tiga tahun) yaitu dari tahun 2012 sampai tahun 2015. Kemudian melanjutkan sekolah ke SMA N 12 Pekanbaru dari tahun 2015 sampai tahun 2018. Tamat SMA N 12 Pekanbaru penulis kemudian melanjutkan studi ke Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, dengan mengambil jurusan D3 Manajemen Perusahaan. Pada tahun 2020 penulis melaksanakan Magang di PT. Tandano Alam Jaya.

Penulis melakukan penelitian pada SPBU PT. Tandano Alam Jaya dengan judul **“PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN STASIUN PENGISIAN BAHAN BAKR UNTUK UMUM (SPBU CODO.13.293.622) PT. TANDANO ALAM JAYA PADA MASA COVID-19 DI INDRAGIRI HULU RIAU”**, di bawah bimbingan Ibu Qomariah Lahamid, SE, M.Si. Alhamdulillah pada tanggal 23 JULI 2021, berdasarkan hasil Sidang Munaqasyah dan penulis dinyatakan **“LULUS”** dan berhak menyandang gelar Ahli Madya (A,Md).

Hak Cipta:  
1. Dilarang untuk menyalin, menyalin, atau menyalin sebagian atau seluruh isi dari karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta  
UIN Suska Riau  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau